

## Реферат

Выпускная квалификационная работа состоит из 63 листов, 20 рисунка, 6 таблицы, 27 источников.

Ключевые слова: потребительский кредит, банк, сектор кредитование, нужды, ставка, заем, процент, риски, невозврат,

Актуальность исследования заключается в том, что на сегодняшний день потребительское кредитование – основной источник заработка для игроков банковского сектора. Не смотря на то, что банки, выдавая кредиты наличными сильно рискуют, все равно отказываться от потребительского кредитования никто не спешит.

Цель данного исследования – определение способов совершенствования системы потребительского кредитования (на примере ПАО «Сбербанк»).

Задачи исследования:

- изучить ситуацию в потребительском секторе кредитованием в период финансовой нестабильности в стране 2013-2014гг.,
- проанализировать экономические показатели ПАО «Сбербанка России» на рынке потребительского кредитования,
- предложить меры совершенствования системы потребительского кредитования.

Объектом исследования является – сфера потребительского кредитования ПАО «Сбербанка России».

Предмет исследования: совершенствование системы потребительского кредитования.

Работа представлена ведением, пятью разделами и заключением, приведен список использованных источников и приложения.

Выпускная квалификационная работа выполнена в текстовом редакторе Microsoft Word 7.0 и представлена на диске CD-RW.

## The abstract

Final qualifying work consists of 63 sheets, 20 drawings, 6 tables, 27 sources.

Keywords: consumer credit, bank lending to the sector, needs, rate, loan interest, risks, non-return,

Relevance of the research lies in the fact that today the consumer lending - the main source of income for the banking sector players. Despite the fact that banks, issuing cash loans are a great risk, still refuse no hurry on consumer credit.

The purpose of this study - to identify ways of improving consumer credit system (in the PJSC "Sberbank" example).

Research objectives:

- Examine the situation in the consumer credit sector in the period of financial instability in the country, 2013-2014.

- To analyze the economic indicators of PJSC "Sberbank of Russia" on the consumer credit market,

- Propose measures improving consumer lending.

The object of this study is - a sphere of consumer lending PJSC "Sberbank of Russia".

Subject of research: improving consumer lending.

The work provides an introduction, five chapters and conclusion, a list of references and appendices.

Final qualifying work carried out in Microsoft Word 7.0 text editor and presented in CD-RW drive.

## Введение

Цель данного исследования – определение способов совершенствования системы потребительского кредитования (на примере ПАО «Сбербанк»).

Задачи исследования:

- изучить ситуацию в потребительском секторе кредитованием в период финансовой нестабильности в стране 2013-2014гг.,
- проанализировать экономические показатели ПАО «Сбербанка России» на рынке потребительского кредитования,
- предложить меры совершенствования системы потребительского кредитования.

Объектом исследования является – сфера потребительского кредитования ПАО «Сбербанка России».

Предмет исследования: совершенствование системы потребительского кредитования.

## 1 Обзор литературы

Для изучения выбранной темы и проведения исследования потребительского кредитования ПАО «Сбербанка России» использована разная литература, как научная так и аналитическая, а также научные статьи.

На основе работ «Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. для бакалавров» Л. А. Чалдаевой и «Экономические и финансовые риски: оценка, управление, портфель инвестиций» А. С. Шапкина, подробно рассмотрены вопросы денежного обращения и финансовых рисков банка в сфере потребительского кредитования

Изучены многочисленные работы и труды автора П.А. Продолятченко, такие как «Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами коммерческого банка», «Методы управления привлеченными финансовыми ресурсами коммерческих банков», «Методы управления формированием привлеченных ресурсов коммерческих банков», «Политика коммерческого банка по формированию привлеченных финансовых ресурсов в посткризисной экономике», «Трансформация состава привлеченных финансовых ресурсов коммерческих банков» в которых даны подробные инструкции к методам управления кредитования банков, подробно рассмотрена политика коммерческого банка.

Особенности финансовой составляющей деятельности коммерческого банка в сфере потребительского кредитования изучены на основе учебников «Управление финансами» А. А. Володина, «Финансы, денежное обращение и кредит» Г. М. Колпакова, «Финансы, денежное обращение и кредит» Г. М. Колпакова, «Финансы и кредит» О. И. Лаврушина.

Особенности активов и пассивов банка, управлению ресурсами банка позволили изучить такие учебники, как: «Управление сбалансированностью активов и пассивов коммерческого банка по срокам размещения и привлечения финансовых ресурсов» А.А. Гавриленко, А.В. Киров «Проблемы формирования

ресурсов коммерческого банка» П.Г. Исаева, «Собственные и привлеченные финансовые ресурсы коммерческого банка» П.В. Костюхин.

Особенности формирования ресурсов потребительского кредитования в коммерческих банках изучена по «Теоретические аспекты формирования ресурсной базы коммерческих банков» А.А. Геворкян

Организация процесса кредитования проанализирована по учебникам: «Организация кредитования в коммерческом банке» Н. В. Горелая и «Деньги, кредит, банки и денежно-кредитная система: тесты, задания, кейсы» М.А. Абрамовой, Л.С. Александровой.

Роль потребительского кредита в деятельности банка изучена по монографии «Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования» автор О. И. Лаврушина.

Управление банками в сфере потребительского кредитования изучены по учебнику «Банковское дело: управление кредитной организацией» А. М. Тавасиев и диссертации «Сбережения населения как инвестиционный ресурс коммерческих банков» З.В. Тайсумова

Предложенные мероприятия по совершенствованию потребительского кредитования предложены после изучения статьи из журнала «Модель процесса привлечения ресурсов коммерческого банка» Д.С. Трошин

Несмотря на значительное количество проведенных исследований, посвященных изучению потребительского кредитования, многие аспекты остаются не освещенными.

## 2 Объект и методы исследования

Объектом исследования является – сфера потребительского кредитования ПАО «Сбербанка России»

Теоретической и методологической базой исследования являются материалы трудов отечественных и зарубежных исследователей вопросов потребительского кредитования, деятельности банков.

В процессе работы использованы методы сравнительного анализа, логической и статистической обработки данных на основе компьютерных вычислительных ресурсов и возможностей отображения изучаемой информации.

Научная новизна исследования заключается в предложении рекомендаций по совершенствованию процесса и методов потребительского кредитования на примере ПАО «Сбербанка России».

### 2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанка России»

Банк работает на основании Генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 1481, выданной Банком России 8 августа 2012 года. Кроме того, Сбербанк имеет лицензии на осуществление банковских операций на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов, другие операции с драгоценными металлами, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на ведение брокерской, дилерской, депозитарной деятельности, а также на деятельность по управлению ценными бумагами.

За 2014 год фактическая численность персонала Сбербанка увеличилась на 20 209 человек до 275 723 человек. Рост произошел в основном за счет сотрудников розничного бизнеса. Доля сотрудников блока «Розничный бизнес» в общей численности Банка выросла составляет 55,4%, блока «Корпоративный

бизнес» – 10,7%. Значительная часть сотрудников (44%) непосредственно работает с клиентами.

В ПАО «Сбербанк России» создана система корпоративного управления деятельностью банка и его подразделений. Система корпоративного управления Сбербанком представляет собой систему органов управления и контроля, созданных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, регулятора, Московской Биржи, а также с учетом рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору.

Созданная в Банке система органов управления и контроля устанавливает правила и процедуры принятия корпоративных решений, обеспечивает управление и контроль деятельности Банка, регулирует взаимоотношения между акционерами (собственниками), Наблюдательным советом, менеджментом и иными заинтересованными лицами.

На текущий момент действующая система корпоративного управления отвечает интересам устойчивого развития бизнеса Банка, обеспечивая одновременно защиту прав и законных интересов акционеров (см.рис.1).

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Банка, принимающим решения по основным вопросам его деятельности. Акционеры Банка обладают правом принятия ключевых решений и утверждения документов, регулирующих систему корпоративного управления Банка, а также избрания членов Наблюдательного совета и Президента, Председателя Правления Банка. Каждый акционер имеет возможность беспрепятственно реализовать право голоса на общем собрании акционеров.

В течение 2014 года в Банке особое внимание уделялось совершенствованию системы и практики корпоративного управления, повышению его качества, а также улучшению системы внутрикорпоративных коммуникаций. В течение года была проведена комплексная оценка всех компонентов системы корпоративного управления Банка на предмет их соответствия рекомендациям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, рекомендациям Базельского

комитета по банковскому надзору, а также требованиям Правил листинга Московской биржи.

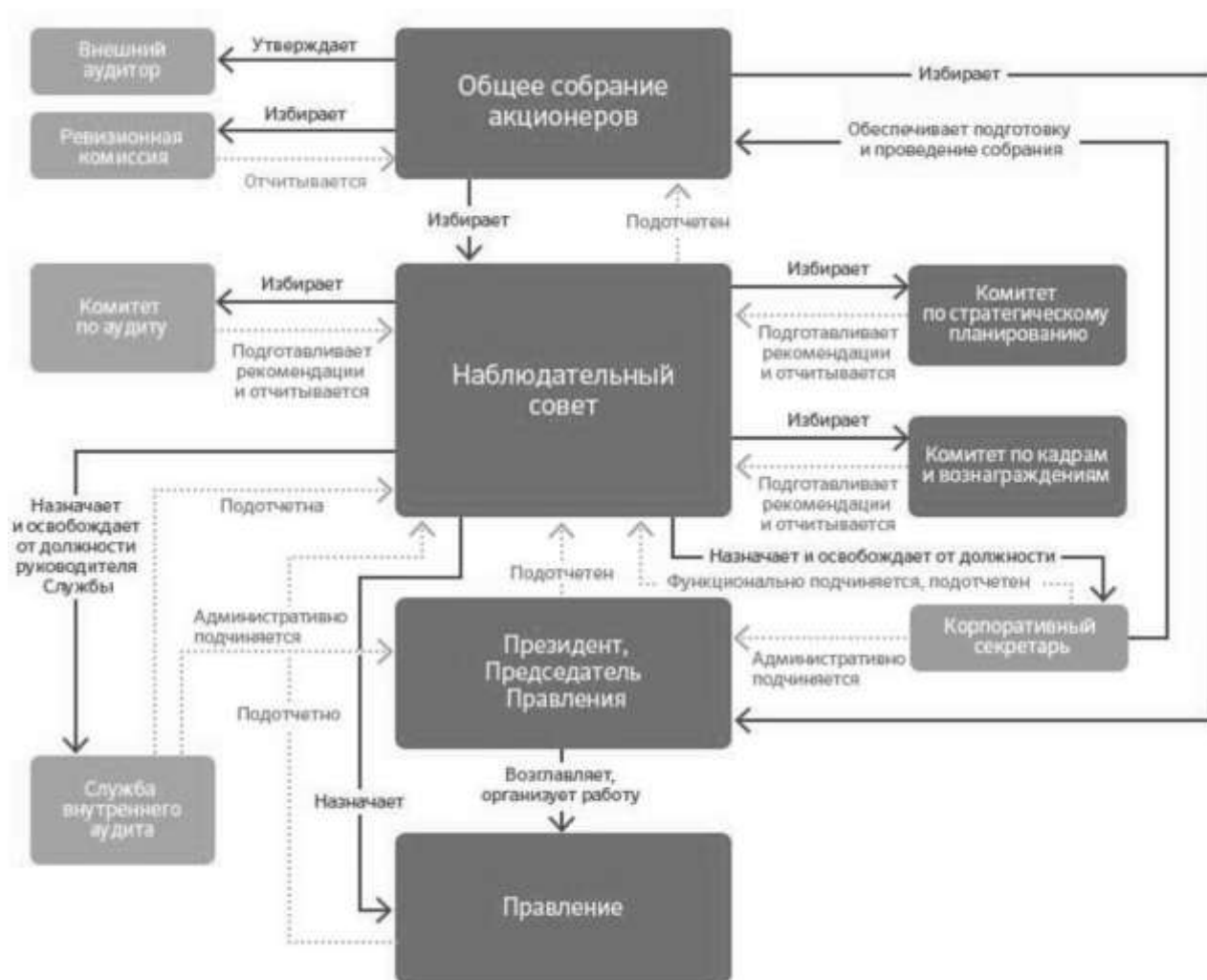


Рисунок 1 – Система корпоративного управления в ПАО «Сбербанк России»

В 2014 году был оптимизирован численный состав Наблюдательного совета (количество директоров сокращено с 17 до 14 членов), назначен корпоративный секретарь Банка, выработан план по внедрению положений Кодекса корпоративного управления Банка России, приняты новые редакции Устава и внутренних документов Банка, учитывающие лучшие практики корпоративного управления. В качестве приоритетной на ближайшую перспективу определена задача по каскадированию стандартов корпоративного управления Банка на уровень дочерних обществ.



Несмотря на наметившееся снижение интереса со стороны иностранных инвесторов к российскому фондовому рынку и оттоку иностранного капитала на фоне украинского кризиса и последующего введения западных санкций в отношении физических лиц и компаний РФ, акции Сбербанка по-прежнему остаются самыми ликвидными на российских торговых площадках. Объем торгов на ММВБ за 2014 год обыкновенными и привилегированными акциями Сбербанка составил почти 3 трлн руб. – это 32% от всего объема торгов на ММВБ и сопоставимо с суммарным объемом торгов крупнейших российских «голубых фишек» (Газпрома, Лукойла, Роснефти) вместе взятых. Стоит отметить, что, будучи самой ликвидной бумагой, Сбербанк воспринимается инвесторами в тесной связи с рисками России, что в текущих сложных геополитических условиях приводит к повышенной волатильности акций Банка.

В 2014 году Банк продолжал модернизацию в филиальной сети. В 2014 году организовано 302 подразделения. Прекращено функционирование 1138 офисов банковского обслуживания. При этом городские офисы закрывались из-за несоответствия текущего местонахождения установленным критериям геомаркетинга либо из-за неудовлетворительного состояния помещений. Сельские офисы закрывались в силу объективных причин, например, неудовлетворительного состояния помещения и отсутствия альтернативных вариантов в конкретном населенном пункте. При этом на отдаленных территориях работают мобильные банковские подразделения, создаются офисы в быстровозводимых модульных конструкциях. При наличии технической возможности в сельских районах устанавливаются устройства самообслуживания.

### 3 Расчеты и аналитика

#### 3.1 Ситуация в потребительском секторе банковского кредитования в период 2013-2014гг.

Анализируя состояние банковского сектора можно заметить, что динамика основных показателей РФ в 2014 году сформировалась под влиянием многих негативных факторов внешней среды, к ним относятся:

- падения цен на нефть,
- значительный рост геополитической напряженности,
- введения секторальных санкций против России.

Хотя влияние факторов внешней среды усугубили начавшееся еще во второй половине 2012 года замедление экономического развития, обусловленное структурными проблемами, и ускорили переход от стагнации к кризисному спаду.

Причины экономической финансовой нестабильности в стране в России 2013-2014 (см.рис. 2).

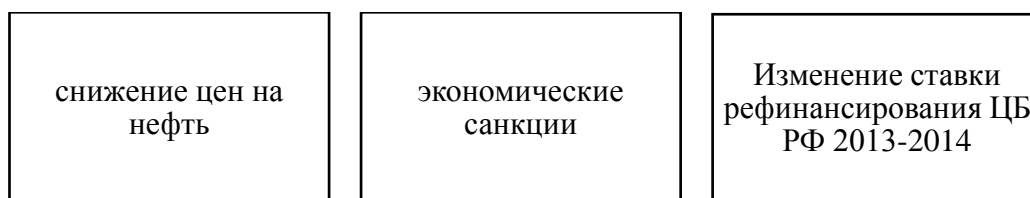


Рисунок 2 - Причины экономической финансовой нестабильности в стране в России в период 2013-2014гг.

Шаги, которые необходимо предпринимать банкам России для поддержания потребительского кредитования на более стабильном уровне (рис. 3)

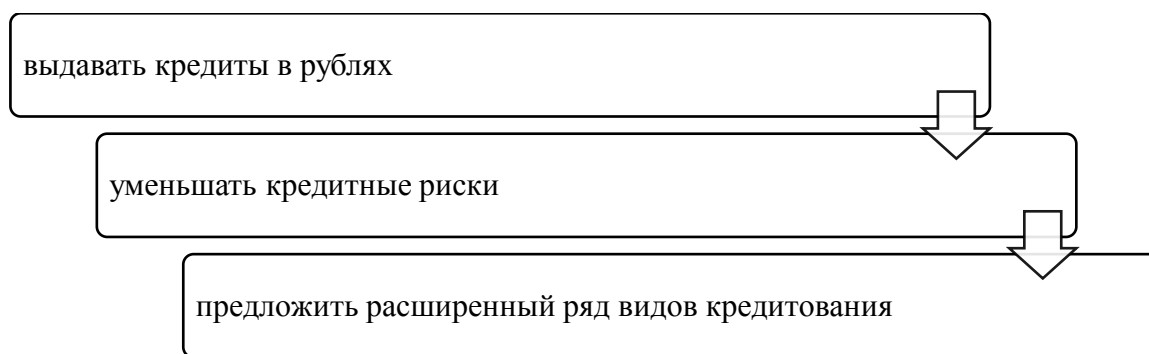


Рисунок 3 - Действия банков для поддержания потребительского кредитования

Чтобы выдавать кредиты гражданам РФ, банкам необходимо привлечь недорогие денежные средства – это кредиты от других банков или ЦБ и вклады от населения страны. В сложившейся финансовой нестабильности в стране все эти источники фондирования ощутимо дорожают - инфляция и девальвация вносят свою лепту в стоимость привлечения денег.

Таким образом, произошел перегрев рынка потребительского кредитования, наметилась тенденция к увеличению процентных ставок по потребительским кредитам, которая скорее всего продлится достаточно долго - до тех пор, пока не стихнут инфляционные и девальвационные процессы. Правительство РФ совместно с ЦБ необходимо провести ряд мер, которые смогут остановить ситуацию и сдержать скачек процентной ставки. Также для того чтобы обезопасить себя в связи с финансовой нестабильности в стране, банки, продолжают ужесточать требования к заемщикам, а значит чаще будут отказывать в предоставлении кредитов и снижать лимиты кредитования. При этом, по прогнозам многих аналитиков, финансовой нестабильности в стране в период 2014-2015 годов может быть значительно тяжелее. Если посмотреть на динамику процентных ставок в 2012-2014г. и ожидаемые на 2015г., то становится понятно, что в период финансовой нестабильности ставки по кредитам будут расти (Рис. 3.3) [18].

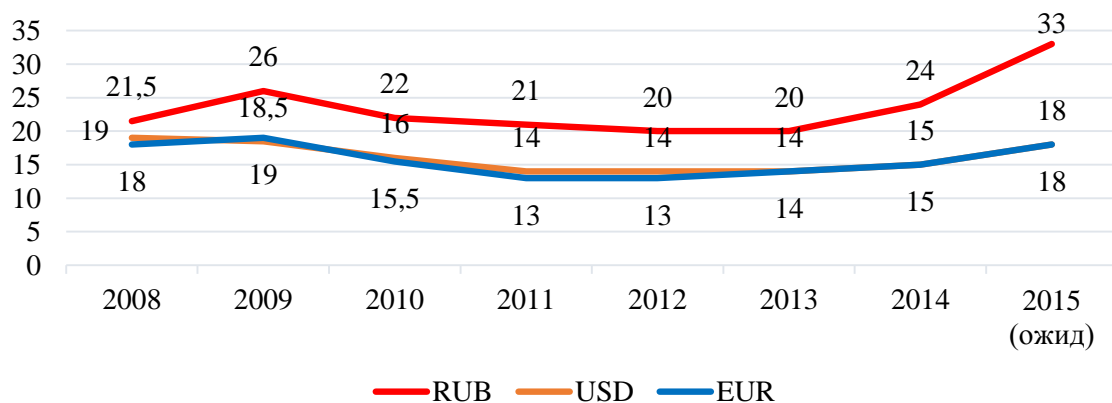


Рисунок 4 - Динамика процентных ставок по потребительскому кредитованию  
(составлена автором)

Своего пика процентные ставки достигли в августе 2009 года, т.е. практически через год, после первых кризисных явлений. А вот докризисного уровня ставки достигли уже только в начале 2011 года.

Ожидается, что и в 2015 году ставки по кредитам продолжат свой рост, и в 1 квартале 2015 года полная стоимость кредитов будет колебаться в пределах разрешенных границ, официально опубликованных на сайте Центробанка: 33% по потребительским кредитам, и 54% в рамках POS-кредитования (кредиты на товары в магазинах).

В течение ближайших нескольких месяцев микрофинансовые организации продолжают адаптироваться к новациям в регулировании и негативным тенденциям в экономике, что не позволит портфелю потребительских кредитов прибавить более 40% по итогам 2014 года (рис. 5) [18].

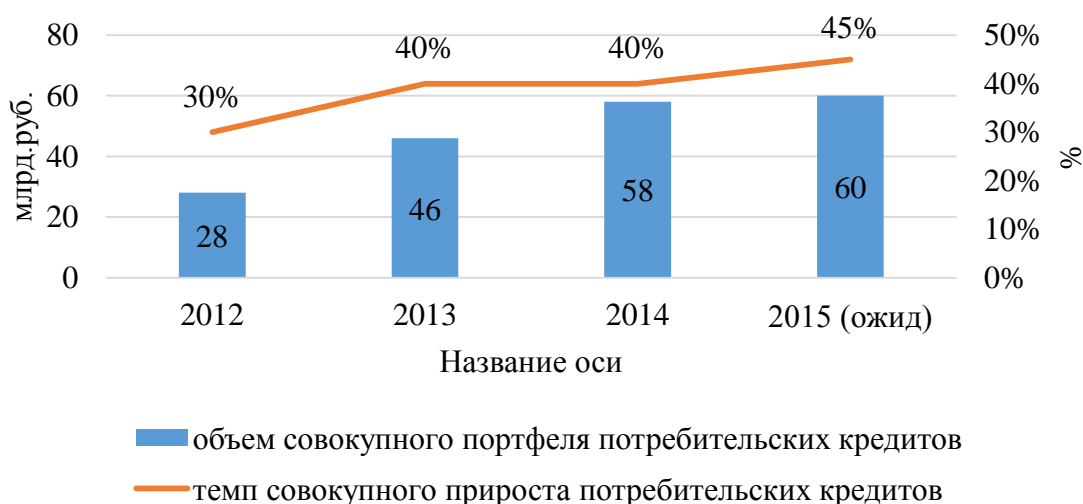


Рисунок 5 - Темп роста портфеля потребительских кредитов (составлена автором)

Усиление регулирования сделает рост рынка МФО более здоровым, что отразится на портфеле потребительских кредитов уже в 2015 году.

А пока участники рынка ужесточают требования к заемщикам и активно диверсифицируют каналы обслуживания клиентов, стремясь расширить целевую аудиторию.

Таким образом, нельзя ни в коем случае не оформлять кредит в валюте, т.к. с ростом курса будут расти и ежемесячные платежи.

Лучше брать кредит в проверенном банке, т.к. для своих существующих клиентов банк может предлагать более лояльные условия, нежели чем для новых клиентов. Также следует предоставить банку как можно более полную информацию о себе, о наличии в собственности недвижимости, авто и т.п., таким образом банк вас будет воспринимать как надежного заемщика и будет уверен в вашем финансовом благополучии, а для таких клиентов банки предлагают более низкие проценты по кредитам.

В период экономической нестабильности важно правильно оценивать финансовые возможности по выплате кредитов и тщательно выбирать банк, который предоставит как можно более привлекательную ставку по кредиту,

ведь именно от уровня ставки будет зависеть ежемесячный платеж и кредитная история.

## 4 Результаты проведенного исследования

### 4.1 Характеристика потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России»

Банк имеет широкую сеть офисов по всей стране и представлен во многих точках продаж, что дает ему возможность покрывать запросы большого числа покупателей.

Программы потребительского кредитования банка привлекают своими ставками, удобными сроками и минимальными суммами первоначального взноса. В некоторых продуктах первоначальный взнос может отсутствовать. Преимущества потребительского кредитования в ПАО «Сбербанка России» Банке представлены на рис. 6.

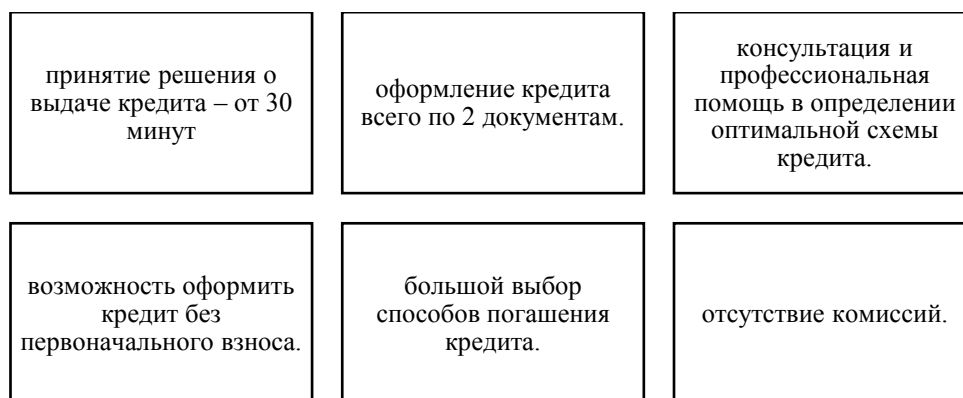


Рисунок 6 - Преимущества потребительского кредитования в ПАО «Сбербанка России»

Достижения 2014 года в розничном кредитовании:

- розничный кредитный портфель Сбербанка вырос на 22,1%, опередив российский рынок, который показал прирост 13,8%;

- в 2014 году Сбербанк делал акцент на ипотечных продуктах, нарастив долю на рынке до рекордных для Банка 53% к концу года. Впервые в истории Сбербанка доля ипотечных кредитов превысила долю потребительских

кредитов (без учета кредитных карт) в структуре розничного портфеля: 47% против 41%;

- эффективная система управления рисками позволила сохранить качество розничного кредитного портфеля Сбербанка на уровне выше, чем в среднем по рынку, несмотря на ухудшение макроэкономики в 2014 году;

- в 2014 году Сбербанк продолжал демонстрировать сильные результаты в сегменте банковских карт и эквайринге, укрепив свои лидирующие позиции на рынке;

- усиление ИТ инфраструктуры, активное развитие удаленных каналов обслуживания и целевой подход к продажам способствовали сохранению высоких темпов роста комиссионных доходов от данных операций: 33,0% в 2014 году и 35,5% в 2013 году.

В 2014 году Сбербанк начал использовать новый метод в определении наиболее подходящего продукта для клиента на основе финансового моделирования и сегментации клиентской базы. В премиальном сегменте Сбербанк демонстрировал большие успехи в привлечении состоятельных и VIP клиентов за счет комплексных решений и пакетных услуг.

В массовом сегменте начато применение моделей для оптимизации кампаний активных продаж. В рамках совершенствования активных продаж были осуществлены первые шаги по внедрению массовой персонализации: запущен цикл коммуникаций с клиентами, получающими заработную плату в Сбербанке; начата работа по развитию концепции оптимального продуктового предложения для клиента.

По результатам ежегодного опроса 12 клиентов индекс лояльности клиента (Net Promoter Score), т.е. готовности рекомендовать Сбербанк, за год возрос на 20 п.п. и достиг 57%, тогда как в среднем по рынку он не превышал 33%. Результаты опроса стали лучшими в банковском секторе в России.

Розничные кредиты занимают более 24% кредитного портфеля Сбербанка. За 2014 год портфель кредитов физическим лицам вырос на 22,1%, превысив знаковое значение в 4 трлн руб., и достиг 4 070 млрд руб. Рост



жилищного кредитования ускорился, в то время как потребительское кредитование замедлилось. За год частным клиентам выдано кредитов на сумму около 2 трлн руб., что на 10% больше чем в 2013 году. Доля Сбербанка на рынке кредитования увеличилась на 2,4 п.п. и составила 35,9%.

Таблица 2 - Структура кредитного портфеля физических лиц, млн.руб.

Наименование	2014г.	Уд.вес, %	2013г.	Уд.вес, %
На потребительские цели, вкл. кредитные карты	2 088 936	51,3	1 843 451	55,3
Ипотечные кредиты	1 918 240	47,1	1 384 278	41,5
Автокредиты	62 748	1,6	105 424	3,2
Прочие	13	0	38	0
Итого кредитов физическим лицам до вычета резервов на возможные потери	4 069 937	100	3 333 191	100

В 2014 году Сбербанк потребительское кредитование увеличилось на 13,3%. В 2014 году Сбербанк запустил ряд новых продуктов, включая программы, получающие субсидии от государства, такие как «Потребительский кредит для военнослужащих – участников НИС» (Накопительно-ипотечной системы) и «Образовательный кредит с государственной поддержкой». Сбербанк продолжал развивать программу по рефинансированию кредитов для клиентов с хорошей кредитной историей.

Жилищное кредитование оставалось главным продуктом для ПАО «Сбербанка». Рост портфеля составил 38,6% в 2014 году, рыночная доля увеличена до 53%. Качество ипотечное кредитования остается постоянным и неизменным.

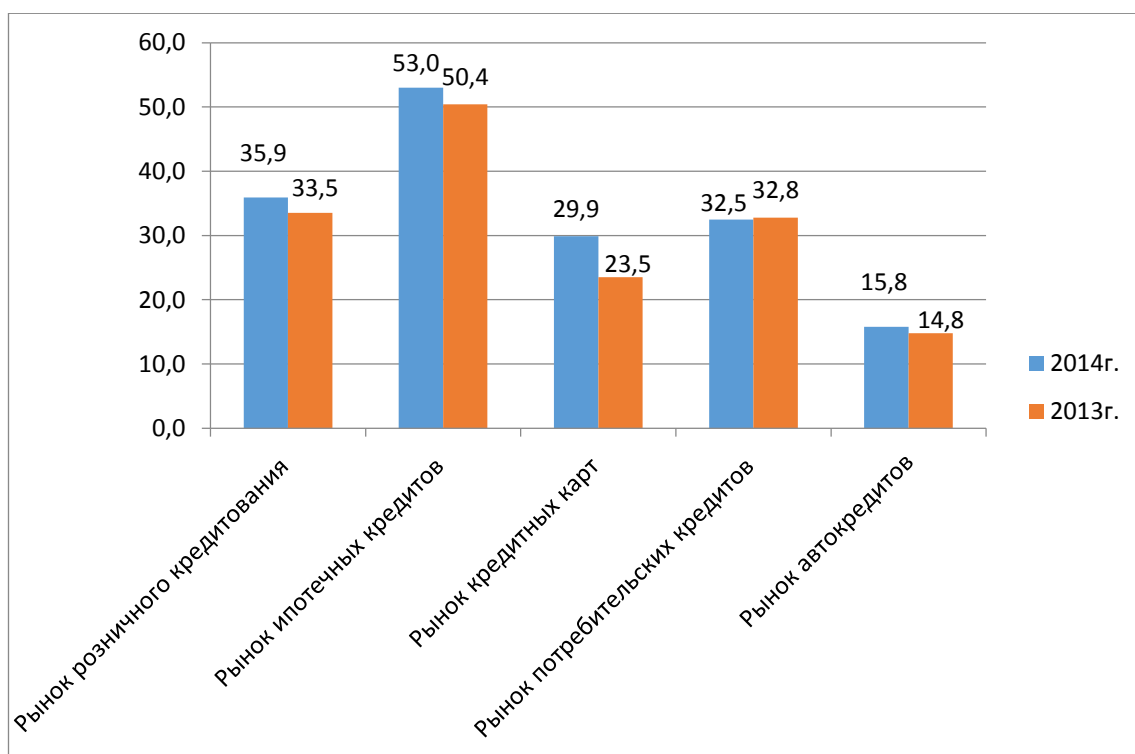


Рисунок 7 – Сравнительный анализ доли ПАО «Сбербанка России» на рынке розничного кредитования в период 2013-2014гг., %

В 2014 году завершился перевод партнерского канала автокредитования в дочерний банк Сетелем, начатый в 2013 году.

Совместная доля портфеля автокредитов Сбербанка и Сетелем банка выросла за 2014 год на 1,0 п.п. до 15,8%, что позволило Группе Сбербанка выйти на 1 место по выдачам автокредитов на российском рынке. Сетелем Банк имеет соглашения о сотрудничестве с 23 автомобильными брендами. Несмотря на падение рынка продаж автомобилей и автокредитования в 2014 году портфель автокредитов Сетелем банка увеличился на 44 млрд руб. до 81 млрд руб.

Меры Банка России по сдерживанию потребительского кредитования предотвратили наметившийся перегрев рынка. По итогам 2014 года портфель необеспеченных кредитов физлицам в 2015г. прибавит не более 15% против 38% в 2012г. Банки ужесточили свои кредитные политики, и теперь будущее рынка зависит от поведения выдач 2013–2014 годов в условиях слабой динамики реальных доходов населения.

Таблица 3 - ТОП банков по объему портфеля необеспеченных потребительских кредитов. млн. руб.

Место по объему портфеля в 2014г.	Место по объему портфеля в 2012г.	Краткое название банка	Общий портфель по необеспеченным потребительским кредитам физических лиц, млн. руб.			Темп прироста, %
			2012г.	2013г.	2014г.	
1	1	ПАО "Сбербанк России"	1948144	1 797 352	1577540	24%
2	2	Банк ВТБ 24 (ЗАО)	647 516	584 365	443 845	46%
3	3	ООО "ХКФ Банк"	277 734	303 620	297 078	-7%
4	4	ОАО "АЛЬФА-БАНК"	242 799	206 226	166 631	46%
5	5	ОАО КБ "Восточный"	182 937	176 924	173 262	6%

Как видно из таблицы ПАО «Сбербанк России» занимает по просроченным задолженностям 1 место, это говорит о том, что при выдаче кредита банк предъявляет высокие требования к заемщику и предпочитает не рисковать при выдаче потребительского кредита.

Таким образом, динамика потребительского кредитования в 2015 году будет во многом определяться подверженностью новых выдач ухудшению макроэкономической ситуации. В случае сохранения положительной динамики ВВП на уровне в 0,5–1% портфель необеспеченных кредитов по итогам 2015 года вырастет примерно на 15%. При этом уровень просроченной задолженности стабилизируется, а качество новых выдач останется на приемлемом уровне. Негативный сценарий предусматривает сокращение реального ВВП (более чем на 0,5 п. п.), что будет сопровождаться снижением располагаемых доходов населения и ростом дефолтности портфеля, сформированного в течение 2014 года. Результатом этого станет дальнейшее ужесточение кредитных политик и снижение выдачи кредитов. При таком сценарии темпы прироста необеспеченной розницы могут снизиться до 10–12%. Однако вероятность данного сценария оценивается как достаточно низкую (не более 20%).

## 4.2 Задачи ПАО «Сбербанка России» по совершенствованию потребительского кредитования

Временное снижение товарооборота и темпов роста потребностей в потребительском кредитовании затрудняется для банков поиск новых клиентов и ухудшается входящий клиентский поток, что в свою очередь подталкивает банки к поиску новых видов кредитования, поиску новых решений в потребительском секторе кредитования.

На фоне торможения ключевых сегментов рынка кредитования, напряженной ситуации с ликвидностью, а также усиления банковского регулирования и надзора (затрагивающего, в первую очередь, розничное кредитование, операции со связанными сторонами и проведение сомнительных операций) в 2015–2017 году продолжит снижаться рентабельность сектора.

По ожидаемым итогам 2015г. средняя рентабельность по банковскому сектору упадет до 15,2% (годом ранее она составила 18,2%), причем ее снижение затронуло как небольшие кредитные организации, так и крупные федеральные банки (рис. 8) [18].

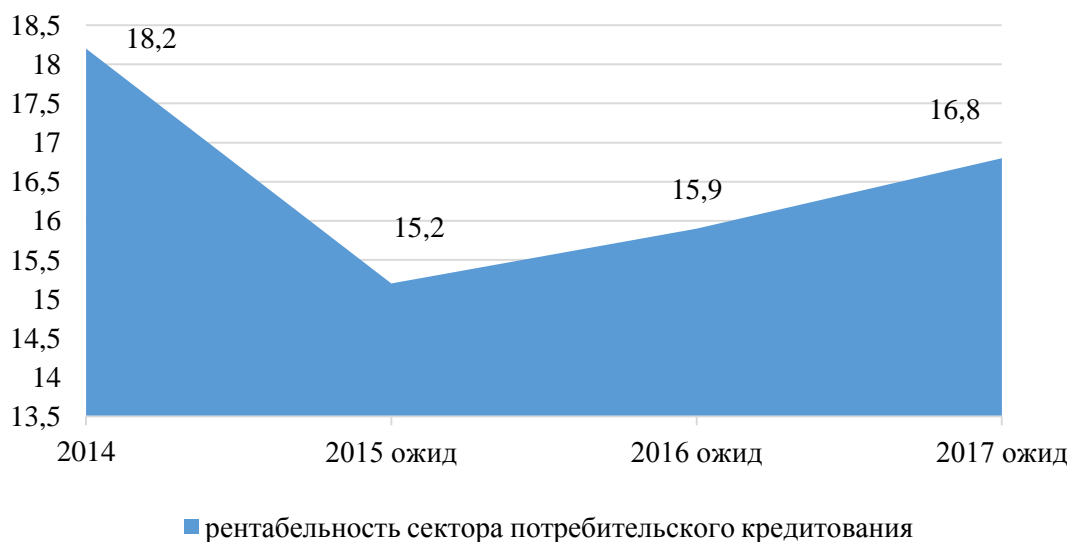


Рисунок 8 - Рентабельность сектора потребительского кредитования на прогнозные 2015-2017гг. (составлено автором)

Используемые программы и виды потребительского кредитования играют важную роль в увеличении рентабельности банка, в управлении банком и банковскими услугами, потому, что потребительские кредиты, это самые выгодные виды кредитования, клиенты все чаще прибегают к кредитованию для повышения уровня жизни, для покупки не только жизненно необходимых товаров, но и для приобретения более дорогих автомобилей, для путешествий и т.д.

В ПАО «Сбербанка России» для совершенствования потребительского кредитования на 2015-2017г.г. поставим задачи, которые представлены на рис.10.

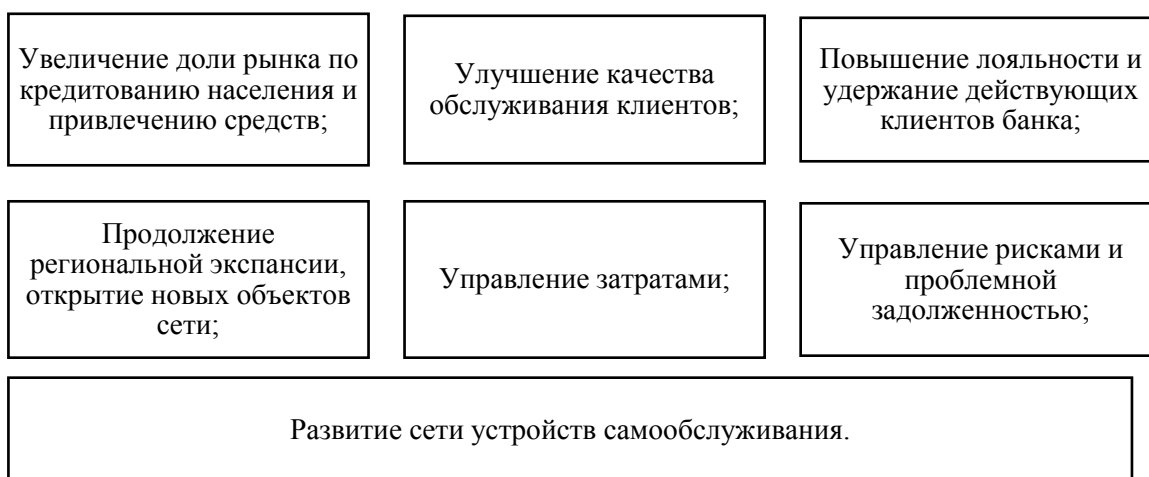


Рисунок 10 - Задачи ПАО «Сбербанка» на 2015-2017гг. в сфере совершенствования потребительского кредитования

Для решения поставленных задач, необходимо постоянно анализировать ситуацию на рынке. Совершенствование системы потребительского кредитования может быть возможно за счет внедрения новой универсальной кредитной карты для постоянных клиентов бланков.

Предлагается новый уровень пластиковых карт, которые предоставляют возможность осуществлять максимального количества операций держателем карты.

ПАО «Сбербанк России» оформляет кредитные карты VISA, по которым действует льготный период кредитования, во время которого не взимаются проценты. Он составляет 50 дней. Проценты начисляются только на уже имеющуюся задолженность. Действует гибкая система погашения. При этом кредитную карту легко оформить и использовать можно неоднократно.

1 Предлагается внедрение комбинированной (универсальной) карты, которая сочетает в себе преимущества дебетовой карты и возможности кредитовых карт.

А именно: клиент пользуется средствами положенными на карту, а при их недостатке предоставляется возможность воспользоваться кредитом в пределах установленного лимита.

Конечно же условия выдачи таких карт должны быть жесткие, лучше открывать такие возможности для зарплатных карт.

2 Предлагается внедрение корпоративной системы «Линк» - это электронная система внедряется в банке и на крупном предприятии (например «Технониколь», «ЮМЗ», и т.п. ).

Данная система позволяет не приносить клиенту справку о доходах, а предприятие само, автоматически, каждый квартал составляет справки о доходах на своих работников для предоставления в банк по запросу банка по электронной почте.

Данная система имеет как свои преимущества, так и недостатки.

преимущества для заемщика:

- нет необходимости собирать справки о доходах заемщику «принес паспорт - получил кредит» - лозунг системы Линк;
- преимущества для банка;
- снижаются риски неплатежеспособности;
- справку о доходах дает само предприятие, что повышает правдивость справки;

недостатки:

- для заемщика - официальная заработная плата может быть маленькой, нет возможности оставить в залог имущество;

- для банка - не все предприятия имеют финансовую возможность внедрить систему на предприятии.

С вступлением в силу закона «О потребительском кредите», банки получают право контролировать размеры кредитных ставок на рынке. Также у них будет возможность устанавливать некоторые ограничения в выдаче кредитов наличными, кредитных карточек, займов на покупку авто и POS-кредитов.

Предварительные прогнозы, которые были представлены кредитными учреждениями, касались в первую очередь не размера номинальной ставки кредита, а размера полной стоимости кредита (ПСК).

С 2015 года все банки вынуждены рассчитать полную стоимость по каждому виду кредита. Возможное отклонение от официальных расчетов не должно превышать трети среднего значения. Регуляторы, как правило, представляют два значения: среднее и максимальное.

Согласно предварительным прогнозам ситуация на рынке кредитования может значительно измениться только для займов наличными – они могут стать ещё дешевле.

В случаях кредиток, снижение процентов будет незначительным. Однако уже появляются первые предупреждения о том, что кредитные учреждения не смогут без гарантий снизить ставки на кредиты, им придется ужесточить условия оформления займов.

Рассчитывать на доступные и недорогие кредиты могут только те клиенты, которые имеют стабильный и достаточный уровень дохода, а также хорошую кредитную историю.

Предложенные мероприятия позволят банку не только сохранить прежние темпы развития потребительского кредитования, но и не смотря на финансовую нестабильность в стране, расширить сектор потребительского кредита.

Все предложенные виды кредита – это быстрые кредиты, на которые всегда существует спрос.

У займа, который берется почти без справок и поручителей, имеются и преимущества, и недостатки.

К положительным особенностям такого кредита относятся:

- возможность его оплаты через интернет;
- простота оформления;
- быстрые сроки рассмотрения заявки.

Многие банки выносят решение по кредиту даже меньше чем за час.

Это можно объяснить тем, что банк:

- не с такой тщательностью проверяет заемщика;
- не звонит ему на работу;
- не изучает кредитную историю и не проверяет достоверность информации.

#### 4.3 Внедрение мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО «Сбербанка России»

Далее рассчитаем эффективность внедрения предложенных мероприятий совершенствования потребительского кредитования (рис. 11).

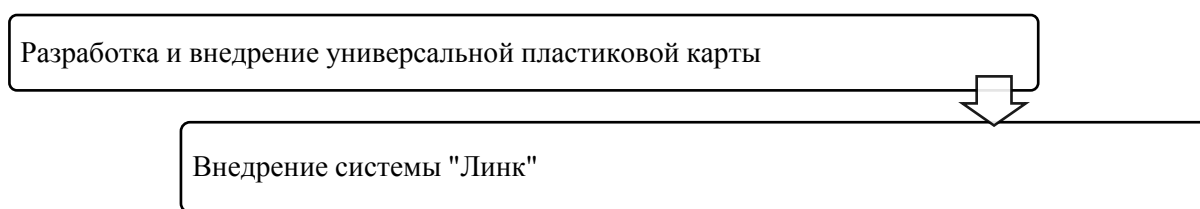


Рисунок 11 - Предложенные мероприятия совершенствования потребительского кредитования (составлено автором)

Рассмотрим эффективность и возможность внедрения каждого предложения.

1 Разработка и внедрение универсальной пластиковой карты



Принцип получения универсальной кредитной карты схож с регламентом оформления пластиковой карты и кредита. Банк определяет платежеспособность клиента, и на основании этого предоставляет ему кредитный лимит – от 30 тыс.руб. до 150 тыс.руб.

Банковские работники анализируют доходы клиента, обращают внимание на то, есть ли у него недвижимость или автомобиль. Но в основном, конечно, сумма кредита будет зависеть от ежемесячного дохода клиента.

К примеру, в Кемеровской области, как и в некоторых других регионах страны для получения минимального лимита по кредиту необходимо получать зарплату не менее 10-ти тысяч рублей в месяц.

Проценты по кредиту также зависят от того, какие документы предоставить. К тому же, ставки по необеспеченным кредитам (без поручителей или залога), всегда выше, так как риск невозврата денег повышается.

Прежде, чем предлагать клиентам универсальную карту, следует провести мониторинг рынка подобных услуг.

То есть выяснить, какой из банков предлагает самые выгодные условия, узнать о тарифах за пользование кредитными картами, о сроках погашения, о комиссии по карте, о документах, запрашиваемых банком. И на основании данного анализа разрабатывать свою универсальную карту с наивыгоднейшими условиями.

А именно:

- принцип действия карты – клиент расходует деньги, которые положил на карту. В случае нехватки денежных средств, клиент имеет право взять оговоренную сумму кредита. Например: заемщику необходимо 150 тыс.руб., но на карте лежат только 50 тыс.руб. 100 тыс.руб. заемщик берет в кредит у банка (разрешенный лимит кредита у него 150 тыс.руб.) под 29% годовых и может гасить данную сумму целый год;

Следующий кредит по данной карте заемщик сможет взять после погашения следующего или при гашении какой-либо части. Например:

заемщик успел погасить 30 тыс.руб. основного долга и ему опять потребовались деньги, вот он и сможет взять определенную сумму, но которая вместе со старым долгом не превышает установленного лимита, в данном случае 150 тыс.руб.

- срок действия карты – 2 года, затем перевыпуск карты;
- ставка по карте в случае кредитования – 24%;
- срок кредита (в случае если клиент им воспользовался) – 2 года.

ПАО «Сбарбанк России» предлагает услугу по дистанционному принятию заявок от клиентов. Т.е. первоначально подавая заявку на выдачу карты, заемщику нет необходимости ехать в офис Банка, можно подать заявку и все документы через официальный сайт. Предоставляются:

- паспортные данные;
- сведения о доходах;
- об имуществе, имеющемся в собственности;
- о воинской обязанности и прочее.

Копии документов можно представить в любой филиал Банка.

Решение о выдаче карты банк принимает в течение определенного времени, анализируя представленные документы и кредитную историю обратившегося.

При положительном заключении службы безопасности, клиент подписывает договор и в назначенное время приходит за картой в любой филиал Банка.

Внедрение нового вида пластиковых карт предполагает увеличение прибыли компании на 0,3-0,5%. Для определения эффективности примем минимальное значение повышения прибыли – 0,3%.

Затраты на производство пластиковых карт составляет 15 руб./шт. предполагается выпуск 10000 штук универсальных пластиковых карт в г.Юрге (табл. 4).

Таблица 4 - Эффективность внедрения универсальных пластиковых карт тыс.руб.

Статья дохода	Выручка 2014г.	После внедрения предложения	Затраты,	Эффект внедрения,
Прибыль	7935142	7958947,43	150	23655,43

Таким образом эффект от внедрения всего 10000 штук таких карт является увеличение прибыли на 23655,43 тыс.руб.

## 2 Внедрение системы "Линк"

Затраты на внедрение системы «Линк» для предприятий обойдется 20 тыс.руб. для банков же внедрение данной системы и оплата труда внешним консультантам составит 150 тыс.руб.

Предлагается для большей заинтересованности взять внедрение системы «Линк» для предприятий на себя.

В городе Юрге количество предприятий на которые было бы выгодно внедрить данную систему – 10 шт. (Технониколь, ЮМЗ, КЭНК, Автобаза и т.д.).

Эффект от внедрения внешний консультанты обещают в размере 0,1-0,2% от прибыли банка, примем 0,1% [21]

Таблица 5 - Эффективность внедрения системы «Линк» тыс.руб.

Статья дохода	Выручка 2014г.	После внедрения предложения	Затраты	Эффект внедрения
Прибыль	7935142	7943077,142	350	7585,142

Таким образом эффект от внедрения системы «Линк» составит 7585,14 тыс.руб. в первый год обслуживания.

Расчёт общей эффективности от предложенных мероприятий представлена в табл.6.

Таблица 6 - Итоговый эффект от внедрения предложенных мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России», тыс.руб.

Статья дохода	Эффект внедрения,
внедрение универсальной пластиковой карты	23655,43
внедрение системы «Линк»	7585,142
Итого	31240,572

Применение предложенных мероприятий позволит Банку увеличить прибыль банка на 31240572 руб. или на 0,4% только в Юрге.

Таким образом, в результате проведённого анализа, мы можем с уверенностью утверждать, что внедрение такого рода изменений является резервом повышения прибыли и соответственно рентабельности деятельности Сберегательного банка.

Подводя итоги необходимо сказать о том, Банку для реализации поставленных целей необходимо искать несколько иные, новые для России пути повышения эффективности деятельности, которые лежат в плоскости изучения мировых тенденций развития банковского бизнеса.

## Заключение

В результате данного исследования было выявлено:

- выдавать кредиты в рублях, т.к. рублевый кредит при нарастающей инфляции брать очень выгодно, тем самым уменьшить кредитные риски;
- практически все показатели финансовой деятельности в 2014г. по сравнению с 2012г. снизились, на этом сказалась трудное финансовое состояние страны, введение санкции против России.

В результате исследования нами предложены мероприятия по совершенствованию потребительского кредитования, которые позволят банку не только сохранить прежние темпы развития потребительского кредитования, но и не смотря на финансовую нестабильность в стране, расширить сектор потребительского кредита, а именно:

- внедрение универсальной пластиковой карты. Внедрение нового вида пластиковых карт предполагает увеличение прибыли компании на 0,3-0,5%. Таким образом эффект от внедрения всего 10000 штук таких карт является увеличение прибыли на 23655,43 тыс.руб.

- внедрение системы «Линк». Затраты на внедрение системы «Линк» для предприятий обойдется 20 тыс.руб. для банков же внедрение данной системы и оплата труда внешним консультантам составит 150 тыс.руб. Эффект от внедрения внешний консультанты обещают в размере 0,1-0,2% от прибыли банка, примем 0,1%. Таким образом эффект от внедрения системы «Линк» составит 7585,14 тыс.руб. в первый год обслуживания.

Применение предложенных мероприятий позволит Банку увеличить прибыль банка на 31240572 руб. или на 0,4% только в Юрге.

Все предложенные виды кредита – это быстрые кредиты, на которые всегда существует спрос, Основным и наиболее существенным недостатком получения быстрого займа является высокая процентная ставка, существенно

превышающая процент обычного кредита, который оформляется с предоставлением всех документов.